

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНА
в составе образовательной программы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации в сфере туризма и гостеприимства

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки**

«Туризм и гостеприимство»

Волгоград, 2026 г.

Автор(ы)-составитель(и):

канд. филол. наук, доцент, доцент кафедры
лингвистики и межкультурной коммуникации



(подпись)

Г.В. Барышникова

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. Структура дисциплины	6
4.2. Содержание дисциплины	8
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	22
7.1. Нормативно-правовые документы	22
7.2. Основная литература	23
7.3. Дополнительная литература	23
7.4. Интернет-ресурсы	23
7.5. Справочные системы	23
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	23
9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ	24

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации в сфере туризма и гостеприимства» разработана в целях реализации мероприятий по организации дополнительного профессионального образования отдельных категорий граждан в сфере туризма и гостеприимства в рамках федерального проекта "Кадры".

Дисциплина направлена на повышение компетенций в области делового взаимодействия, выстраивания стратегий и тактик грамотного коммуникативного поведения в устной и письменной речи, применения нормативов оформления и составления документов, редактирования деловых бумаг, необходимых для выполнения задач профессиональной деятельности.

Цель реализации дисциплины: формирование /развитие коммуникативных деловых компетенций, необходимых для совершенствования профессиональной деятельности в сфере оказания туристических услуг и гостеприимства.

Задачи освоения дисциплины:

- расширение знаний о нормативных аспектах современного русского языка;
- повышение уровня орфографической, акцентологической, орфоэпической, грамматической и пунктуационной грамотности;
- формирование способности к оптимальному выбору языковых средств, необходимых для построения текста в соответствии с коммуникативной ситуацией и целью коммуникации;
- повышение уровня речевой и организационной культуры;
- использование умений и навыков для редактирования, оформления и составления текстов деловых бумаг и документов.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции (ОПК), профессионально-специализированные компетенции (трудовые функции) (ПСК)	Практический опыт	Знания	Умения
Организационно-управленческий	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Имеет практический опыт осуществления основных функций управления туристской деятельностью	Знает основные функции управления туристской деятельностью	Умеет осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Имеет практический опыт устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации	Знает правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и особенности социального и культурного	Умеет учитывать особенности социального и культурного контекста при организации коммуникации

			контекста	
Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (ОТФ А5)	ПСК-1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (ТФ А/01.5.)	Имеет практический опыт координации деятельности подчиненных; управления; конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владеет навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:	26 часов	14 часов
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)	6 часов	6 часов
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)	-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)	8 часов	8 часов
Самостоятельная работа слушателя (СР)	10 часов	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)	-	-
Промежуточная аттестация	Форма Зачет / 2 часа час.	Зачет / 2 часа
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)	26 часов	16 часов

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/ тем), дисциплины	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.						Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе							
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Всего	В форме практической подготовки	В том числе					
													Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме				
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	
1	Особенности официально-делового стиля. Языковые нормы современного русского языка.	4	-	-	-	-	-	2	2	-	2	-	-	-	Т	-	ОПК-2 ОК 05 ПСК-1	
2	Орфоэпические, акцентологические и лексические трудности русского языка	4	-	-	-	-	-	2	2	-	-	2	-	-	Т	-	ОПК-2 ОК 05 ПСК-1	
3	Орфографические и грамматические нормы современного русского языка.	4	-	-	-	-	-	2	2	-	-	2	-	-	Т	-	ОПК-2 ОК 05 ПСК-1	
4	Виды письменной деловой документации	6	-	-	-	-	-	2	4	-	4	-	-	-	Т	-	ОПК-2 ОК 05 ПСК-1	
5	Языковое оформление и редактирование служебных документов	4	-	-	-	-	-	2	2	-	-	2	-	-	Т	-	ОПК-2 ОК 05 ПСК-1	

6	Экскурсия как коммуникативный туристский продукт	4	-	-	-	-	-	2	2	-	-	2	-	-	Т	-	ОПК-2 ОК 05 ПСК-1
	Итого:	24	-	-	-	-	-	10	14	-	6	8	-	-	-	-	
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3/Т (Д)/ 2	ОПК-2 ОК 05 ПСК-1
	Всего:	26	-	-	-	-	-	10	14	-	6	8	-	-	-	2	-

Обозначения: Т- тестирование; З- зачет, Э – экзамен, Д – с использованием дистанционных образовательных технологий

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины		
Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1	<p>Особенности официально-делового стиля. Языковые нормы современного русского языка. Понятие функционального стиля. Официально-деловой стиль, его подстили и жанровые характеристики. Общие стилевые черты. Языковые особенности официально-делового стиля. Ортология. Языковая норма. Краткий обзор основных языковых норм.</p>	
2		<p>Орфоэпические, акцентологические и лексические трудности русского языка. Орфоэпические нормы: нормы произношения и нормы ударения. Стили произношения. Варианты произношения и ударения. Трудности в произношении и постановке ударения. Нормы словоупотребления. Лексическое значение слова и многозначность. Типичные семантико-стилистические ошибки в деловой речи (двусмысленность; амфиболия; нарушение лексической сочетаемости, смешение паронимов; плеоназм и тавтология, алогизм; стилистическая рассогласованность).</p>
3		<p>Орфографические и грамматические нормы современного русского языка. Орфографические нормы. Правописание сложных слов. Типичные орфографические ошибки. Трудные случаи орфографии в деловых текстах. Условия соблюдения морфологической правильности: образование морфологических форм слов разных частей речи (форм рода, числа, кратких форм и степеней сравнения прилагательных и др.), склонение русских и иноязычных фамилий; употребление форм имени числительного; определение грамматического рода у аббревиатур; трудные случаи именного и глагольного управления; выбор правильного падежа и предлога. Порядок слов в предложении, нормы согласования. Типичные синтаксические ошибки. Употребление знаков препинания. Написание официальных названий и аббревиатур. Трудные случаи пунктуации в деловых текстах.</p>
4	<p>Виды письменной деловой документации. Языковые формулы в официально-деловых письмах. Виды деловых писем в зависимости от цели: информационное письмо, письмо-запрос, ответы на</p>	

	претензии и возражения, инициативные письма, письма-ответы.	
5		Языковое оформление и редактирование служебных документов. Редактирование и устранение типичных ошибок в языке деловых бумаг. Этапы редактирования деловых бумаг. Типичные лексические ошибки в текстах официально-делового стиля (ошибки, вызванные нарушением лексической сочетаемости, тавтология, употребление паронимов и т.д.). Типичные грамматические ошибки в текстах официально-делового стиля.
6		Экскурсия как коммуникативный туристский продукт Классификация экскурсий. Коммуникативные стратегии и тактики экскурсовода. Предварительная риторическая подготовка экскурсовода. Требования к речи экскурсовода. Культура речи. Особенности экскурсионного рассказа. Контрольный и индивидуальный текст экскурсии. «Портфель» экскурсовода. Технологическая карта экскурсии. Подготовка и написание текста экскурсии. Композиция текста. Составление программы экскурсии.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

На самостоятельную работу слушателей по дисциплине «Деловые коммуникации в сфере туризма и гостеприимства» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Форма контроля
1	2	3	4
	Особенности официально-делового стиля. Языковые нормы современного русского языка	Взаимодействие функциональных стилей в деловом общении. Язык официально-деловой корреспонденции. Этикет электронной и телефонной коммуникации	<i>T</i>
2.	Орфоэпические, акцентологические и лексические трудности русского языка	Типы словарей. Стили произношения. Варианты произношения и ударения.	<i>T</i>
3.	Орфографические и грамматические нормы современного русского языка	Типы словарей. Склонение аббревиатур. Определение рода несклоняемых существительных.	<i>T</i>
4.	Виды письменной коммуникации	Типы и виды деловой коммуникации.	<i>T</i>
5.	Языковое оформление и редактирование служебных документов	Виды служебных документов, правила их оформления.	<i>T</i>
6.	Экскурсия как коммуникативный туристский продукт	Экскурсионный сторителлинг. Методы и приемы коммуникации в зависимости от социального параметра экскурсионной	<i>T</i>

	группы. Коммуникативные стили экскурсовода.	
--	--	--

Тема 1. Особенности официально-делового стиля. Языковые нормы современного русского языка.

Задание 1. Составьте предложения с данными предлогами, характерными для официально-делового стиля (обращайте внимание на необходимый падеж имен существительных).

В целях, в отношении, на предмет, в силу, в связи, в соответствии, во избежание, в порядке.

Задание 2. Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Составьте предложения. Образец: акт — составить, предъявить. Члены комиссии составили акт о списании оборудования.

Претензия, виза, выговор, договор, заявка, приказ, повестка, постановление, предупреждение, учет, протокол, распоряжение, резолюция, счет, характеристика.

Задание 3. Найдите словосочетания, в которых нарушена сочетаемость слов или слово употреблено в несвойственном ему значении. Исправьте ошибки.

Сильная очередь за билетами, высокое атмосферное давление, проливной дождь, оказать вред, произвести впечатление, делать жертвы во имя прогресса, получить фиаско, одержать успехи, делать привилегии кому-либо, нетерпимая мука, не скрывать сатиры, критичный человек, одеть новые туфли, проводить выборную кампанию, деловое предложение, надеть на палец кольцо, придворный переворот, уплатить билет, основать выводы, усвоить капиталовложения.

Задание 4. Найдите в предложениях неуместное повторение, тавтологические ошибки и исправьте их.

Нам нужно взаимно помогать друг другу, поддерживать друг друга. В первое время по приезду в Москву он чувствовал себя плохо. Эти стихи я очень хорошо выучил наизубок. Однажды на охоте случился с ним такой случай. Теплые весенние дни пришлись на начало апреля. Больной был госпитализирован в больницу. В период студенческой практики мы собирали произведения разных жанров народного фольклора. Для неподготовленного ученика урок длится длиннее, чем для подготовленного. Эти строки адресованы не рядовому милиционеру, а направлены в адрес его непосредственного начальника. После вынужденной посадки пилот вынужден был отчитаться перед правительственной комиссией.

Тема 2. Орфоэпические, акцентологические и лексические трудности русского языка.

Задание 1. Расставьте ударение в словах (при необходимости уточните их значение):

а) бармен, бронирование, канапе, жалюзи, принудить, премировать, бунгало, Катар, аэропорты, (из) аэропорта, каталог, недоимка, намерение, обеспечение, трансфер, отжим, мастерски, сосредоточение, маркетинг, договор, сабо, средства, толика, упрочение, мусоропровод, облегчить, пломбировать, черпать, копировать;

б) гулять по лесу – соскучиться по лесу,
жить за городом – за городом было большое поле,

в) у двери – в двери, из печи – на печи, о крови – в крови, по грязи – в грязи;

Задание 2. Как Вы произносите следующие слова:

а) арТЭрия или арТЕрия?

бакТЭрия или бакТЕрия?

брюНЭт или брюНЕт?

иНЭртный или иНЕртный?

криТЭрий или криТЕрий?

прогРЭсс или прогРЕсс?

страТЭг или страТЕг?

буТЭрброд или буТЕРброд?

ДЭкан или ДЕкан?

инТЭнсивный или инТЕНсивный?

экЗЭмпляр или экЗЕМпляр?

Задание 3. При произношении некоторых слов допускаются грубые ошибки. Следует запомнить произношение (а также написание) следующих слов. Перепишите слова в тетрадь и произнесите отчетливо:

констатировать, насмехаться, поскользнуться, скомпрометировать; будущий, жаждущий, заведующий, сведущий, следующий; беспрецедентный, междугородный, скрупулезный, чрезвычайный; брелоки, благословение, грейпфрут, дерматин, дикобраз, дуршлаг, конъюнктура, инаугурация, инцидент, конкурентоспособность, констатация, прецедент, времяпрепровождение, военачальник, конфорка.

Задание 4. Подберите к иноязычным словам русские соответствия. В трудных случаях обращайтесь к словарю иностранных слов.

Абсурд, агрессор, амнистия, аморфный, аргумент, ассимиляция, гуманный, детектив, дефект, дифференциация, интеграция, интервью, инцидент, лингвистика, моцион, полисемия, семантика, сервис, синхронный, унификация, хобби, эксперимент.

Тема 3. Орфографические и грамматические нормы современного русского языка

Задание 1. Установите соответствие между предложениями и допущенными в них грамматическими ошибками: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Предложения	Грамматические ошибки
А) По окончанию бала гости неспешно разъезжались по домам.	1) неправильное употребление падежной формы существительного с предлогом
Б) Я никогда не видел балета «Щелкунчика» в театре.	2) нарушение связи между подлежащим и сказуемым
В) Возвратившись из поездки по Азии, у него не осталось свободных дней от отпуска.	3) нарушение в построении предложения с несогласованным приложением
Г) Те, кто серьезно готовятся к экзамену, без сомнения, сдадут его успешно.	4) ошибка в построении предложения с однородными членами
Д) Произведения А.С. Пушкина были откликом на новые проблемы, выдвигавшимися самой	5) неправильное построение предложения с деепричастным оборотом
	6) нарушение в построении предложения с причастным оборотом
	7) неправильное построение предложения с косвенной речью

жизнью.	
---------	--

Задание 2. В одном из выделенных ниже слов допущена ошибка в образовании формы слова. Исправьте ошибку и запишите слово правильно.

СЕМЬЮДЕСЯТЬЮ процентами	
ЧЕТВЕРО девушек	
СТА ДВАДЦАТЬЮ ПЯТЬЮ литрами	
в ТЫСЯЧИ ДЕВЯТЬСОТ ДВАДЦАТЬ ПЯТОМ году	
в ДВЕТЫСЯЧНОМ году	
в ВОСЬМИСОТ двадцатом году	
о ШЕСТЬЮДЕСЯТИ сотрудниках	
нет ПЯТИСТА рублей	
ШЕСТИСТАМИ листами	
к ДЕВЯТИСТА избирателям	
ОБОИХ женщин	
в ТРЁХСТАХ государствах	

Тема 4. Виды письменной деловой документации

Задание № 1. В случае необходимости отредактируйте предложения в соответствии с принципом использования прямого порядка слов, принципами ясности и лаконичности письма.

Помните, что в деловой речи используется прямой порядок слов:

- обстоятельство времени и места (КОГДА? ГДЕ?)
- подлежащее (КТО? ЧТО?)
- сказуемое (ЧТО ДЕЛАЕТ?)
- прямое дополнение (КОГО? ЧТО? — вин. п. без предлога)
- косвенное дополнение (косв. падежи, кроме вин. п. без предлога)
- обстоятельство образа действия (КАК? КАКИМ ОБРАЗОМ?) — сказуемое (ЧТО ДЕЛАЕТ?)
- определение (КАКОЙ? ЧЕЙ?) определяемое (ГЛАВНОЕ) слово

Например: (когда?) 16 августа 2015 г. (кто?) руководитель (что сделал?) выдал (какое? что?) командировочное удостоверение (кому?) И.И. Иванову.

1. Письмом уведомляем Вас, что вышеозначенный документ приобщен к делу.

2. Во исполнение поручения руководителя Департамента И.О. Фамилия № 238 от 10.05.2008 об отводе земли под строительство спортивно-оздоровительных сооружений прошу Вас согласовать выделение земельного участка под здание спортивного комплекса.

3. Управление направляет Вам результаты тестирования Петрова Петра Петровича, замещающего должность советника отдела важных работ вверенного Вам управления, назначенного по срочному служебному контракту (на период отпуска по уходу за

ребенком), для его перевода на должность советника отдела анализа важных работ Российской Федерации (технический перевод).

4. Из профессиональных достижений кандидата можно выделить следующее: создал в социальной сфере округа высокоэффективную и доброжелательную атмосферу межсекторного взаимодействия, способствующую комплексному решению задач формирования стабильного социального климата в округе.

5. После согласования сметы ремонта предоставляемого окружному управлению статистики помещения, проведения ремонта, перевода сотрудников из занимаемых комнат будет положительно решен вопрос о выделении дополнительного помещения отделению «Северо-Запад» банка, что позволит отделению иметь в своем распоряжении левое крыло первого этажа префектуры.

6. Повышенную опасность скопления тополиного пуха представляет в индивидуальных гаражах, где особенно затруднено его удаление, а пролитое и своевременно не убранное масло способствует его накоплению и распространению огня.

7. Жителей предупредили письмом об отключении горячей воды.

8. Довожу до Вашего сведения и сообщаю следующее.

9. Прошу Вас направить на рассмотрение комиссии Городской думы в установленном порядке представление на присвоение звания «Почетный гражданин города» генеральному конструктору ОАО НПО «Молния» И.И. Иванову.

10. Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки на продукцию.

11. В связи с тем что данная организация ликвидирована, просим подтвердить по имеющимся архивным данным годы работы И.И. Иванова.

12. Подпись руки Петровой П.П. удостоверяется.

13. Оснований для принудительного прекращения права постоянного пользования не усматривается.

14. Передан на согласование исправленный проект закона корректором.

15. В этой связи правовых оснований удовлетворить Вашу просьбу не имеется.

Тема 5. Языковое оформление и редактирование служебных документов

Задание 1. Найдите ошибки, допущенные автором заявления. Отредактируйте текст.

Директору магазина №2

От Попова Л.Н.

Заявление.

Я к вам обращаюсь по такому вопросу. Вас очень прошу освободить меня на время от работы на предприятии. Я сейчас болею, справку могу представить. Умоляю не отказать в моей просьбе.

Попова Л.Н.

2 марта 2017 г.

Задание 8. Найдите и исправьте ошибки в оформлении доверенности. Отредактируйте текст.

Доверенность

Я, Перченко Л.А., доверяю моей родной сестре Перченко И.А. (паспортные

данные) получить мою зарплату за первую половину декабря по причине моего заболевания.

16 декабря 20... года.

Тема 6. Экскурсия как коммуникативный туристский продукт

Задание 1. Подготовьте маршрут, а также составьте план контрольного и индивидуального текст экскурсии «Гастротуризм Волгоградской области».

Задание № 2. Составьте технологическую карту экскурсии «Довоенный Сталинград».

Задание № 3. Составьте программу тура «Экотуризм Волгоградской области».

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение слушателями теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у слушателя. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются слушателями. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

На практическом (семинарском) занятии слушатель проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения заданий.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют слушателю оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь понять специфику изучаемого материала, а в конечном

итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь слушатель должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий слушателя («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение слушателями дисциплины и помочь успешно сдать зачет.

Рекомендации по самостоятельной работе слушателей

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа слушателя. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, выполнение тестовой работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий, выполнение которых предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов, предлагаемых в п.7 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Задания предоставляются на проверку в печатном виде и/или электронном виде.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации в сфере туризма и гостеприимства» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости слушателей:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Особенности официально-делового стиля. Языковые нормы современного русского языка.	Тестирование
Тема 2	Орфоэпические, акцентологические и лексические трудности русского языка	Тестирование
Тема 3	Орфографические и грамматические нормы современного русского языка.	Тестирование
Тема 4	Виды письменной деловой документации	Тестирование
Тема 5	Языковое оформление и редактирование служебных документов	Тестирование
Тема 6	Экскурсия как коммуникативный туристский продукт	Тестирование

При подготовке к зачету слушатель внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета слушателем является изучение конспектов лекций, информации, полученной в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные на практических занятиях в течение обучения.

Тема 1. Особенности официально-делового стиля. Языковые нормы современного русского языка.

Вопросы для обсуждения:

1. Сфера применения официально-делового стиля
2. Основные стилевые черты официально-делового стиля
3. Императивность / факультативность языковой нормы

Тест

1. Официально-деловому стилю не свойствен(на):
 - а. эмотивность
 - б. императивный характер изложения
 - в. логичность
 - г. шаблонность
2. Языковые нормы (найдите неверный вариант)
 - а. изменчивы
 - б. факультативны
 - в. закреплены в словарях
 - г. складываются из индивидуальных предпочтений

Тема 2. Орфоэпические, акцентологические и лексические трудности русского языка.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные орфоэпические правила и сложности
2. Основные акцентологические правила и сложности
3. Основные лексические нормы и сложности выбора языковой единицы

Тест

1. Ударение падает на последний слог во всех словах ряда...
 - а) Маркетинг, красивее, эксперт
 - б) Кухонный, валовой, агент
 - в) Уставный, средства, жалюзи
 - г) Звонит, облегчить, нефтепровод
2. В каком варианте ответа верно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?
 - а) дОговор;
 - б) Анатом;
 - в) факсИмиле;
 - г) облЕгчить.

Тема 3. Орфографические и грамматические нормы современного русского языка

Вопросы для обсуждения:

1. Основные орфографические правила и сложности
2. Основные грамматические правила и сложности
3. Частотные языковые ошибки и пути их преодоления

Тест

1. В каком предложении содержится ошибка, вызванная нарушением правил согласования подлежащего со сказуемым?
 - а) В ходе проверки выявлены множество различных недостатков.
 - б) Этим летом будут реализованы пятьдесят четыре путевки.
 - в) Установлено три новых олимпийских рекорда.
 - г) Сорок четыре депутата поддержали выступающего.
2. Форма числительного дана правильно в сочетании...
 - а) От девятьсот двадцати пяти
 - б) Более восьмидесяти одного процента
 - в) Достигать сто семьдесят тысяч единиц
 - г) К две тысячи пятистам девяноста пяти

Тема 4. Виды письменной деловой документации

Вопросы для обсуждения:

1. Типы и виды письменной коммуникации
2. Языковые формулы в официально-деловых письмах
3. Виды деловых писем в зависимости от цели

Тест

1. ... содержит предложение о сотрудничестве, покупке услуг
 - а) письмо-запрос;
 - б) коммерческое предложение;
 - в) письмо-приглашение;
 - г) рекламация.
2. Найдите ошибку в утверждении
 - а. письмо не должно содержать более четырех адресатов
 - б. исходящий номер не обязателен
 - в. в адресации проставляются сначала улица, номер дома, затем город
 - г. при подписании документа сначала проставляются инициалы имени, отчества, затем фамилия

Тема 5. Языковое оформление и редактирование служебных документов

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы редактирования деловых бумаг.
2. Типичные лексические ошибки в текстах официально-делового стиля (ошибки, вызванные нарушением лексической сочетаемости, тавтология, употребление паронимов и т.д.).
3. Типичные грамматические ошибки в текстах официально-делового стиля.

Тест

1. Отметьте ошибочное оформление даты:
 - а) 2014.06.05.;
 - б) 11.02.14.;
 - в) 02 июля 2014 г.;
 - г) 15.10.2014.
2. При создании документа на двух и более страницах его нумеруют

- а. с первой страницы
- б. со второй страницы
- в. вообще не нумеруют
- г. в зависимости от обстоятельств

Тема 6. Экскурсия как коммуникативный туристский продукт

Вопросы для обсуждения:

1. Методы и приемы коммуникации в зависимости от социального параметра экскурсионной группы.
2. Коммуникативные стили экскурсовода.
3. Контрольный и индивидуальный текст экскурсии.

Тест

1. В технологической карте экскурсии не указывается:
 - а. маршрут экскурсии
 - б. время начала и конца экскурсии
 - в. продолжительность осмотра
 - г. остановки
2. ... – технологический документ, включающий научное, актуальное содержание информации, предоставляемой экскурсантам.
 - а. индивидуальный текст экскурсии
 - б. контрольный текст экскурсии
 - в. «портфель» экскурсовода
 - г. маршрут экскурсии

Зачет по дисциплине проводится в формате дистанционного тестирования.

Примерные тестовые задания для текущего контроля и промежуточной аттестации

1. Какое из словосочетаний является неправильным?
 - а) наше РУ
 - б) популярная БСЭ
 - в) Нововоронежская АЭС
 - г) заводской КБ
2. Отметьте верное употребление деепричастного оборота:
 - а) рассмотрев функциональные характеристики структур муниципалитета, предлагается следующее...;
 - б) сделав работу, необходимо сообщить о результатах;
 - в) мы оказались в затруднительном положении, выполняя Ваш заказ;
 - г) выполняя Ваш заказ, мы попали в затруднительное положение.
3. В каком случае в предложении сказуемое требует формы множественного числа?
 - а) Ряд столов стоял.. посредине аудитории.
 - б) Прошл.. сто лет.
 - в) На совещание прибыл.. тридцать один делегат.
 - г) К семи часам пришл.. только трое гостей.
4. В каком предложении содержится ошибка, вызванная нарушением правил согласования подлежащего со сказуемым?
 - а) В ходе проверки выявлены множество различных недостатков.
 - б) Этим летом будут реализованы пятьдесят четыре путевки.

- в) Установлено три новых олимпийских рекорда.
г) Сорок четыре депутата поддержали выступающего.
5. В технологической карте экскурсии не указывается:
а) маршрут экскурсии
б) время начала и конца экскурсии
в) продолжительность осмотра
г) остановки
6. Форма числительного дана правильно в сочетании...
а) От девятьсот двадцати пяти
б) Более восьмидесяти одного процента
в) Достигать сто семьдесят тысяч
г) К две тысячи пятистам девяноста пяти
7. Определите, в каком предложении нет ошибки в употреблении деепричастного оборота...
а) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, Ваши пожелания будут приняты к сведению.
б) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, сообщаем, что оборудование будет поставлено в сроки, соответствующие договору.
в) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, сроки поставки могут быть изменены в соответствии с договором.
г) Рассмотрев Вашу просьбу о поставке оборудования, договор требует уточнения сроков поставки оборудования.
8. Буква Е пропущена во всех словах ряда...
а) Функциониру..шь, превосход..шь, исправляя..шь,
б) Истрат..шь, ходатайству..шь, обнаружива..шь
в) Преобразу..шь, осво..шь, проработа..шь
г) Осуществля..шь, форсиру..шь, выполня..шь
9. Ударение падает на последний слог во всех словах ряда...
а) Маркетинг, красивее, эксперт
б) Кухонный, валовой, агент
в) Уставный, средства, жалюзи
г) Звонит, облегчить, нефтепровод
10. Отметьте слово, в котором допущена ошибка:
а) конкурентоспособный;
б) конкурентный;
в) конкурентноспособный;
г) конкурировать.
11. Отметьте ошибочное оформление даты:
а) 2014.06.05.;
б) 11.02.14.;
в) 02 июля 2014 г.;
г) 15.10.2014.
12. Отметьте слово, которое написано правильно:
а) безынициативный;
б) прединсультный;
в) взымать;
г) сверхынициативный.
13. В каком варианте ответа верно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?
а) дОговор;
б) бармЭн;
в) каталОг;

г) облеГчить.

14. В каком варианте ответа выделенное слово употреблено неверно?

а) По заявлению пресс-службы губернатора края, слухи о возбуждении уголовного дела против некоторых высокопоставленных чиновников - ЗЛОСТНАЯ клевета.

б) В поездах запрещено перевозить легковоспламеняющиеся и ВЗРЫВНЫЕ вещества.

в) За выполнение особо важных боевых задач летчик-истребитель дважды ПРЕДСТАВЛЯЛСЯ к награде.

г) Всю необходимую информацию Вы найдете в рекомендованном Вам КРАТКОМ справочнике.

15. ... – технологический документ, включающий научное, актуальное содержание информации, предоставляемой экскурсантам.

а) индивидуальный текст экскурсии

б) контрольный текст экскурсии

в) «портфель» экскурсовода

г) маршрут экскурсии

16. В каком ряду все слова сочетаются с глаголами правильно:

а) повысить (требования, успеваемость, показатели);

б) оказать (поддержку, внимание, вред);

в) удешевить (продукты, себестоимость, товары);

г) принимать (к исполнению, к сведению, решение)?

первого декабря.

а) в связи с предварительной договоренностью...;

б) на основании вышесказанного...;

в) ввиду предстоящих выборов...;

18. В каком слове допущена ошибка в написании окончания:

а) по окончании срока...;

б) по предъявлении документа...;

в) в течении срока действия...;

г) по приезде в Москву...?

19. Найдите предложение с лексической ошибкой.

а) Лаборанту был предоставлен отпуск без сохранения содержания.

б) В обсуждении проекта принял участие заведующий кафедрой социологии.

в) Строительство осуществлялось под патронажем губернатора.

г) Согласно распоряжению руководства срок представления отчета истекает первого декабря.

20. Выберите грамматически верный вариант произношения даты.

а) Строительство этого объекта запланировано на двух тысячи девятый год.

б) К пушкинскому юбилею двух тысяч десятого года надо начинать готовиться уже сейчас.

в) В двухтысячном году было принято правильное решение.

г) Двух тысяча восьмой год завершился определенными успехами в экономике.

Ключи к вопросам:

1 г 2 г 3 г 4 а 5 б 6 б 7 б 8 г 9 г 10 в 11 б 12 в 13 в 14 б 15 б 16 г 17 а 18 в 19 в 20 в

Шкала оценивания

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков слушателя при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
54% и менее	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков слушателей при ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал слушатель на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных слушателем по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%$$

где Б – количество баллов, полученных слушателем по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных слушателем на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

При оценивании результатов тестирования используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
54% и менее	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Дискуссия

Уровень знаний, умений и навыков слушателя при дискуссии во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями

оценивания при проведении дискуссии является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов дискуссии используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
54% и менее	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета в формате компьютерного тестирования.

Характеристика оценочных материалов – тестовые задания на знание основного содержания дисциплины.

Объем – 20 тестовых заданий.

Время, отводимое на проведение тестирование – 2 академических часа.

Каждое тестовое задание имеет обособленное содержание, независимое от содержания других заданий. Тестовые задания имеют следующую структуру: декларативную часть (текст задания), процедурную часть (указания на способ получения правильного ответа), варианты ответов.

Тестовые задания включают в себя вопросы типа один из многих (тестовое задание, предполагающее выбрать 1 правильный вариант ответа из предложенного списка ответов).

Для получения зачета по итоговому тестированию слушатели должны набрать не менее 55 баллов.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Нормативно-правовые документы

1. "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018)
2. ГОСТ Р 7.0.12-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 13.12.2011 №813-ст)

7.2 Основная литература

Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582872>.

Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582883>.

7.3 Дополнительная литература

Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21974-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590767>.

Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583429>.

Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586754>

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589285>

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>.

7.4. Интернет-ресурсы

1. <http://www.gramota.ru/> - Официальный сайт справочно-информационного портала «Грамота.ру»
2. <http://gramma.ru/> - Официальный сайт портала «Культура письменной речи»

7.5. Справочные системы

1. СПС «Консультант Плюс»
2. СПС «Гарант»

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддерживается соответствующими лицензионными программными

продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

– программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

– текстовые редакторы (MS Word), MS Excel – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого слушателя рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы слушателя включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Активная ссылка на размещение материалов дисциплины в системе СДО:
<https://portal.gosedu.ru/>

9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММ

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знает основные функции управления туристской деятельностью Умеет осуществлять основные функции управления туристской деятельностью Имеет практический опыт осуществления основных функций управления туристской деятельностью
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знает правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и особенности социального и культурного контекста Умеет учитывать особенности социального и культурного контекста при организации коммуникации Имеет практический опыт устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации
ПСК-1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (ТФ А/01.5.)	Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы

	<p>Умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владеет навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p> <p>Имеет практический опыт координации деятельности подчиненных; управления; конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>
--	---